

ProSupport for Infrastructure

مقدمة

يسر شركة Dell Technologies¹ تقديم خدمة ProSupport for Infrastructure ("الخدمة (الخدمات)" أو "خدمات الدعم") طبقًا لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). سيتضمن عرض الأسعار، أو نموذج طلب الشراء، أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه بشكل مشترك، أو إقرار طلب الشراء الصادر عن شركة Dell Technologies ("نموذج طلب الشراء") أسماء المنتجات²، والخدمات السارية، والخيارات ذات الصلة، إن وجدت. للحصول على مساعدة إضافية، أو لطلب نسخة من الاتفاقية المنظمة السارية على الخدمات ("الاتفاقية")، اتصل بممثل مبيعات شركة Dell Technologies في منطقتك. للحصول على نسخة من اتفاقيتك مع موزع Dell Technologies المعني، اتصل بهذا الموزع.

نطاق هذه الخدمة

تشمل ميزات هذه الخدمة ما يلي:

- إمكانية التواصل على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7) (بما في ذلك أيام العطلات)³ مع قسم خدمة العملاء والدعم التابع لشركة Dell Technologies من أجل المساعدة في استكشاف مشكلات المنتجات وحلها.
- إمكانية إرسال فني إلى موقع العمل و/أو تسليم الأجزاء البديلة في موقع التركيب أو أي موقع عمل آخر خاص بالعميل توافق عليه شركة Dell Technologies على النحو المفصل في الاتفاقية (بحسب الضرورة ووفقًا لخيار الدعم الذي يتم شراؤه) لمعالجة مشكلة بالمنتج. راجع أدناه لمعرفة المزيد من التفاصيل حول مستويات الخطورة وخيارات الخدمات في موقع العمل.
- أجزاء الاستبدال وقطع الغيار والمكونات التي تكون ضرورية لحل مشكلة أو منعها
- تشتمل الأنظمة الأساسية لعمليات AIOps لخدمة ProSupport على CloudIQ و TechDirect و MyService 360، والتي يتم تمكينها عبر برنامج الاتصال، مثل بوابة الاتصال الآمنة (SCG)، وتوفر فوائد لا تقتصر على ما يلي:
 - الكشف الاستباقي عن المشاكل وإنشاء الحالات التلقائي
 - الكشف الاستباقي عن الأعطال في الأجهزة
 - إنشاء حالة ذاتية الخدمة
 - إرسال قطع الغيار ذاتية الخدمة
 - إرشادات أمان Dell
 - تقييم الأمان السبيرياني في CloudIQ

تُرجى مراجعة الجدول أدناه للحصول على المزيد من التفاصيل.

كيفية الاتصال بشركة Dell Technologies في حالة الحاجة إلى الخدمة

الدعم عبر الإنترنت، والمحادثة النصية، والبريد الإلكتروني: تتوفر إمكانية الحصول على الدعم من خلال موقع ويب Dell Technologies، والمحادثة النصية، والبريد الإلكتروني لمنتجات محددة عبر www.dell.com/contactus.

طلبات الدعم عبر الهاتف: تتوفر على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7) (بما في ذلك أيام العطلات). قد يختلف توفر هذه الميزة خارج الولايات المتحدة الأمريكية، وهي تقتصر على بذل الجهود المعقولة من الناحية التجارية ما لم يُذكر خلاف ذلك في هذا المستند. تُرجى زيارة www.dell.com/contactus للحصول على قائمة بأرقام الهواتف السارية لموقعك.

يسرد الجدول التالي ميزات خدمة ProSupport for Infrastructure المقدمة بموجب شروط الضمان و/أو الصيانة الخاصة بشركة Dell Technologies. تتوفر خدمة ProSupport for Infrastructure من أجل دعم وصيانة:

1. أجهزة Dell Technologies المحددة في [جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies](#) و/أو في نموذج طلب الشراء الخاص بك بوصفها:
 - تشمل خدمة ProSupport for Infrastructure خلال فترة الضمان السارية؛ أو
 - مؤهلة للترقية إلى خدمة ProSupport for Infrastructure خلال فترة الضمان السارية؛ أو
 - مؤهلة لخدمة ProSupport for Infrastructure خلال فترة صيانة لاحقة.

برامج Dell Technologies المحددة في [جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies](#) و/أو في نموذج طلب الشراء الخاص بك بوصفها مؤهلة لخدمة ProSupport for Infrastructure خلال فترة الصيانة.

¹ تعني "Dell Technologies"، على النحو المستخدم في هذا المستند، كيان مبيعات Dell الساري ("Dell") المحدد في نموذج طلب شراء Dell الخاص بك، وكيان مبيعات EMC الساري ("EMC") المحدد في نموذج طلب شراء EMC الخاص بك. لا يُشير استخدام "Dell Technologies" في هذا المستند إلى تغيير الاسم القانوني لـ Dell أو EMC الذي تعاملت معه.

² على النحو المستخدم في هذا المستند، تعني "منتجات Dell Technologies"، و"المنتجات"، و"الأجهزة"، و"البرامج" أجهزة وبرامج Dell Technologies المحددة في [جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies](#) أو في نموذج طلب الشراء الخاص بك، ويتم تحديد "منتجات الجهات الخارجية" في الاتفاقية الخاصة بك، أو في حالة عدم تحديدها في الاتفاقية، في [بنود البيع التجارية لشركة Dell Technologies](#)، أو بنود البيع لموزع Dell Technologies في منطقتك، على النحو الساري. يشير "انت" و"العميل" إلى الكيان المذكور اسمه كمشتري لهذه الخدمات المحددة في الاتفاقية. برامج الخوادم/وحدات التخزين/الشبكات غير مصنفة على أنها أجهزة.

³ يختلف التوفر حسب الدولة. اتصل بممثل المبيعات الخاص بك للحصول على المزيد من المعلومات.

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة PROSUPPORT—تفاصيل التغطية
الدعم الفني العالمي	يستطيع العميل الاتصال بشركة Dell Technologies عبر الهاتف أو واجهة الويب على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7) للإبلاغ عن مشكلات الأجهزة أو البرامج. سيتم توجيه جهات الاتصال الهاتفية إلى أحد جهات اتصال الدعم الفني عن بُعد للمساعدة في حل مشكلتهم. يتوفر إنشاء الحالات التلقائي عند إعداد منصة AIOps platform عبر بوابة الاتصال الأمانة (SCG).	بالنسبة لمشكلات مستوى الخطورة 1، يتلقى العملاء تغطية مدير الحوادث.
الاستجابة في موقع العمل	تُرسل شركة Dell Technologies موظفين معتمدين إلى موقع التركيب للتعامل مع المشكلة بعد أن تكون الشركة قد عزلت المشكلة وقررت ضرورة الاستجابة في موقع العمل.	مشمولة للأجهزة فقط. يعتمد الهدف الأولي لميزة الاستجابة في موقع العمل على الخيار الذي يقوم العميل بشرائه. فيما يلي الخيارات المتاحة للعميل؛ (1) استجابة خدمة في غضون أربع ساعات، أو (2) استجابة خدمة في يوم العمل المحلي التالي، خلال ساعات العمل المعتادة، بعد أن تقرر شركة Dell Technologies ضرورة توفير ميزة الدعم في الموقع.
		<p>الاستجابة خلال 4 ساعات في موقع العمل</p> <p>يصل الفني عادةً إلى الموقع خلال 4 ساعات بعد استكمال استكشاف الأخطاء وإصلاحها واستبعاد المشكلة.</p> <ul style="list-style-type: none"> • تتوفر على مدار سبعة (7) أيام في الأسبوع لمدة أربع وعشرين (24) ساعة يوميًا - بما في ذلك أيام العطلات. • تتوفر في المواقع المحددة لميزة الاستجابة خلال أربع (4) ساعات. • تقوم المواقع المسؤولة عن توفير الأجزاء اللازمة لميزة الاستجابة خلال 4 ساعات بتجهيز المكونات التشغيلية الأساسية، على النحو الذي تحدده شركة Dell Technologies. يمكن شحن الأجزاء غير الأساسية باستخدام خدمة التوصيل في اليوم التالي. <p>الاستجابة في موقع العمل في يوم العمل التالي</p> <p>بعد استكشاف المشكلات وحلها وتشخيص المشكلة، يمكن في العادة إرسال فني وترقب وصوله إلى الموقع في يوم العمل التالي.</p> <ul style="list-style-type: none"> • قد تتطلب المكالمات التي تتلقاها شركة Dell Technologies بعد مواعيد العمل الرسمية المحلية السارية لموقع العميل يوم عمل إضافيًا لكي يصل فني الخدمة إلى موقع العميل. • لا تتوفر سوى بنماذج محددة من المنتجات. <p>لا تسري ميزة الاستجابة في موقع العمل على البرامج ويمكن شراؤها بشكل منفصل. مشمولة.</p>
الأنظمة الأساسية لعمليات AIOps لخدمة PROSUPPORT	يشير مصطلح AIOps إلى الذكاء الاصطناعي (AI) لعمليات تكنولوجيا المعلومات. وهو يشير إلى الاستخدام الاستراتيجي لتقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (ML) والاستدلال الآلي (MR) التي تسهل العمليات وتبسطها وتحسن استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالعميل.	تشتمل الأنظمة الأساسية لعمليات AIOps لخدمة ProSupport على CloudIQ و TechDirect و MyService 360، والتي يتم تمكينها جميعًا عبر برنامج الاتصال، مثل بوابة الاتصال الأمانة، وتوفر فوائد لا تقتصر على ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> • الكشف الاستباقي عن المشاكل وإنشاء الحالات • الكشف الاستباقي عن الأعطال في الأجهزة • إنشاء حالة ذاتية الخدمة • إرسال قطع الغيار ذاتية الخدمة • إرشادات أمان Dell • تقييم الأمان السيبراني في CloudIQ
		<p>CloudIQ (CIQ) هو تطبيق عمليات AIOps القائمة على الشبكة السحابية والذي يوفر مراقبة بسيطة واستباقية واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للبنية الأساسية في Dell IT. وهي تستفيد من ميزة تعلم الآلة من أجل مراقبة وقياس الصحة العامة للخوادم والتخزين والأجهزة المجمعّة والمجمعة بشكل فائق وحماية البيانات وأجهزة الشبكة بشكل استباقي من خلال تحليلات ذكية وشاملة وتنبؤية. يتم تمكين التحليلات التنبؤية لسعة وأداء المكونات، مثل محركات الأقراص المزودة بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة والذاكرة، عبر استخدام CIQ. يتوفر CloudIQ بدون رسوم إضافية للمنتجات التي لديها عقد ProSupport (أو أعلى) صالح. تتم استضافة CloudIQ على سحابة Dell Technologies Private Cloud، مما يوفر لكل عميل بوابة مستقلة وأمنة، كما يضمن تمكن العملاء من رؤية بيئتهم الخاصة فقط.</p>

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة PROSUPPORT—تفاصيل التغطية
		توفر MyService360 تصورات وتحليلات للبيانات بزواوية 360 درجة عبر مركز البيانات الخاص بك، وسجل خدمات شامل لمنتجات Dell Technologies. تتضمن الميزات الرئيسية ما يلي:
		<ul style="list-style-type: none"> • عرض استباقي للحوادث والمخاطر الخطيرة في الوقت الفعلي • توصيات واضحة وتوجيهية لتبسيط الإجراءات والتخطيط • الاتجاهات التاريخية وتحليلات البيانات • إدارة سلامة الخدمات لحماية البيانات ووحدات التخزين والأنظمة المجمعّة
		يسمح TechDirect للعميل بإرسال قطع الغيار بنفسه.
		تعد بوابة الاتصال الآمنة (SCG) تقنية مراقبة للمؤسسات يتم تقديمها كجهاز وتطبيق مستقل. فهي تعمل على مراقبة أجهزتك وتكتشف بشكل استباقي مشكلات الأجهزة التي قد تحدث. بناءً على عقد الخدمة الخاص بك، فإنها تقوم أيضًا بأتمتة إنشاء طلب الدعم للمشكلات التي تم اكتشافها على الأجهزة المراقبة.
		يُرجى الاتصال بمندوب Dell Technologies الذي تتعامل معه لمعرفة المنتجات المشمولة
قطع الاستبدال	توفر شركة Dell Technologies الأجزاء البديلة عندما ترى الشركة ضرورة لذلك.	<p>مشمولة. يعتمد هدف تسليم الأجزاء البديلة على الخيار الذي يقوم العميل بشرائه. فيما يلي الخيارات المتاحة للعميل؛ (1) استجابة خدمة في غضون أربع ساعات في نفس يوم العمل، أو (2) استجابة خدمة في يوم العمل المحلي التالي، خلال ساعات العمل المعتادة، بعد أن تقر شركة Dell Technologies ضرورة تسليم جزء بديل</p> <p>تقوم المواقع المسؤولة عن توفير الأجزاء اللازمة لميزة الاستجابة خلال أربع ساعات بتخزين المكونات التشغيلية الأساسية، على النحو الذي تحدده شركة Dell Technologies. يمكن شحن الأجزاء غير الأساسية باستخدام خدمة التوصيل في اليوم التالي. تتضمن الأجزاء التي تعتبر غير بالغة الأهمية، على سبيل المثال لا الحصر: إطارات التثبيت، والهيكلميكانيكي، ومحركات الأقراص الثابتة الفارغة، ومجموعات القضبان، وملحقات إدارة الكابلات. قطع الغيار التي قد تكون مهمة: اللوحات الأساسية، ووحدات المعالجة المركزية، ووحدات الذاكرة المحددة ومحرك الأقراص الثابتة الذي قد يؤثر على الصفيغ وبيئة الإنتاج.</p> <p>قد تؤثر أوقات توقف خدمة الشحن المحلية داخل البلد على تسليم الأجزاء البديلة التي تعتبر غير بالغة الأهمية في نفس اليوم/يوم العمل المحلي التالي.</p> <p>تقوم Dell حاليًا بتخزين الأجزاء في أماكن مختلفة في جميع أنحاء العالم. وقد لا تكون قطع الغيار المحددة مخزّنة في أقرب مكان من موقع عمل العميل. إذا احتاج الأمر إلى قطعة غيار لإصلاح المنتج المدعوم ولم تكن قطعة الغيار هذه متاحة من مركز خدمة Dell القريب من موقع العميل، وتطلب الأمر نقلها من مركز خدمة آخر، فسيتم شحنها باستخدام خدمة التوصيل في اليوم التالي أو بطريقة تجارية وعملية. تخزن المواقع مكونات النظام التي تستغرق أربع (4) ساعات، وفقًا لما هو محدد بواسطة شركة Dell. لتلقي قطع الغيار التي يستغرق تسليمها أربع (4) ساعات، يجب أن يكون العميل موجودًا في منطقة التغطية التي تحددها Dell. لمزيد من التفاصيل حول القيود الجغرافية، راجع الشروط والأحكام الإضافية الواردة أدناه. تنطبق أوقات الاستجابة لتسليم قطع الغيار المشار إليها أعلاه فقط على تخزين القطع وفقًا للتكوينات القياسية. قد يتطلب تخزين قطع غيار الخدمة للمنتجات الجديدة أو التكوينات غير القياسية مهلة ثلاثين (30) يومًا.</p> <p>تتولى شركة Dell Technologies تركيب جميع الأجزاء البديلة كجزء من ميزة الاستجابة في موقع العمل، ولكن يمتلك العميل خيار تركيب الوحدات القابلة للاستبدال الخاصة بالعميل (CRUs). راجع جدول ضمان وصيانة منتجات Dell Technologies للحصول على قائمة بالأجزاء المحددة بمتابية وحدات قابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRUs) في أجهزة معينة أو اتصل بشركة Dell Technologies للحصول على المزيد من التفاصيل.</p> <p>إذا قامت شركة Dell Technologies بتثبيت الجزء البديل، فستتولى الشركة إجراءات إعادته إلى إحدى المنشآت التابعة لها. أما إذا قام العميل بتركيب الوحدة القابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRU)، فسيكون العميل مسؤولاً عن إعادة الوحدة التي تم استبدالها إلى إحدى المنشآت المحددة من جانب شركة Dell Technologies. إذا احتاج العميل إلى مساعدة في استبدال وحدة CRU، فقد تقوم شركة Dell Technologies بالمساعدة عن بعد و/أو مع وجود فني في الموقع للمساعدة في عملية الاستبدال.</p>

ميزة الخدمة	الوصف	خدمة PROSUPPORT—تفاصيل التغطية
		<p>إذا قرر فني شركة Dell، خلال عملية التشخيص، أنه يمكن إجراء إصلاح باستخدام قطعة غيار محددة من خلال وحدة المعالجة المركزية أو إذا اختار العميل إرسال قطع غيار محددة من خلال الوحدة بنفسه، فستقوم شركة Dell بشحن الجزء المخصص من قبل وحدة المعالجة المركزية مباشرة إلى العميل.</p> <p>إذا قرر فني Dell أن المنتج المدعوم هو منتج يجب استبداله كوحدة كاملة، فإن شركة Dell Technologies تحتفظ بالحق في إرسال وحدة بديلة كاملة إلى العميل. قد لا تكون بدائل الوحدات الكاملة لحالات أوقات الاستجابة في اليوم نفسه جاهزة وقد توجد أوقات انتظار طويلة لوصول بديل الوحدة الكاملة في موقعك، بناءً على المكان الذي توجد فيه ونوع المنتج قيد الاستبدال.</p>
الاستبدال الاستباقي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة	في حالة وصول محرك أقراص مزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة، قبل الوصول إلى مستوى التحمل، إلى حد مستوى التحمل (على النحو الذي تحدده شركة Dell) أو ما يتجاوزه، يكون العميل مؤهلاً للحصول على محرك أقراص مزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة بديل. يعني "مستوى التحمل" متوسط العمر الافتراضي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) المؤهل. "حد مستوى التحمل" هو النقطة الموجودة في العمر الافتراضي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) (على النحو الذي تحدده شركة Dell) حيث يصبح محرك الأقراص مؤهلاً للاستبدال-- على سبيل المثال، عند الوصول إلى نسبة 95% من مستوى التحمل. ستختلف حدود مستوى التحمل.	مشمولة لمنتجات التخزين والبنية الأساسية المجمعة/عالية التجميع.
حقوق الإصدارات الجديدة من البرامج	توفر شركة Dell Technologies حقوق إصدارات البرامج الجديدة حسب الإصدارات التي تتبعها الشركة بشكل عام.	يعتمد هدف الاستجابة على ميزات الخدمة "تسليم الأجزاء البديلة" و"الاستجابة في موقع العمل" السارية والموضحة بالتفصيل أعلاه. يجب على العميل تنشيط وصيانة الإصدار (الإصدارات) المدعوم حاليًا من برامج دعم ومراقبة تكنولوجيا المعلومات عن بُعد (التي يتم تنفيذها كبوابة اتصال آمنة)، خلال فترة الدعم السارية. يُعد تمكين برامج الاتصال، حسب الاقتضاء، متطلبًا أساسيًا للاستفادة من ميزات خدمة التجديد الإضافية هذه.
تثبيت إصدارات البرامج الجديدة	تتولى Dell Technologies إجراء التثبيت عن بُعد لإصدارات البرامج الجديدة.	محركات الأقراص التي تم تصورها مسبقًا ليست مؤهلة للاستبدال الاستباقي لمحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة بواسطة Dell Technologies.
المراقبة والإصلاح عن بُعد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (24x7)	سنقوم منتجات معينة بالاتصال بشركة Dell Technologies تلقائيًا وبشكل مستقل لتقديم معلومات لمساعدة شركة Dell Technologies في تحديد المشكلة.	مشمولة.
	تقوم شركة Dell Technologies بالوصول إلى المنتجات عن بُعد إذا لزم الأمر من أجل إجراء المزيد من عمليات التشخيص وتقديم الدعم عن بُعد.	برامج بيئة تشغيل الأجهزة (OE)
		<p>يتم تضمينها مع خدمة ProSupport لمدة 4 ساعات فقط على أجهزة التخزين عندما تكون برامج بيئة التشغيل المضمنة المرتبطة التي يتم تثبيتها مشمولة بضمان Dell أو عقد صيانة Dell الحالي. تُعرف برامج بيئة تشغيل الأجهزة على أنها برمجة برامج واجهة المستخدم و/أو الثابتة اللازمة لتمكين الأجهزة من إدارة وظائفها الأساسية ومراقبتها وتأييدها، والتي بدونها لا يمكن تشغيل الأجهزة.</p> <p>يحق للعميل إجراء تثبيت عن بُعد لتحديثات برامج بيئة تشغيل الأجهزة (OE) مع نسخة مدعومة منشطة ومحفوظة من برامج بوابة الاتصال الآمنة.</p> <p>يُرجى الرجوع إلى جدول صيانة ضمان المنتج للمنتجات المؤهلة.</p> <p>البرامج الأخرى (بخلاف OE)</p> <p>يقوم العميل بتثبيت إصدارات البرامج الجديدة ما لم توجد ضرورة لأمر آخر من قبل شركة Dell Technologies.</p> <p>هذه الميزة مشمولة للمنتجات التي تحتوي على SCG أو أدوات اتصال أخرى ممكنة من Dell للمراقبة عن بُعد والتكنولوجيا المتاحة من Dell Technologies.</p> <p>راجع التفاصيل حول أداة SCG أعلاه في قسم منصة AIOps platform.</p> <p>بمجرد إبلاغ شركة Dell Technologies بوجود مشكلة، ستسري نفس أهداف الاستجابة الخاصة بميزات الدعم الفني الشامل والاستجابة في موقع العمل على النحو الموضح سابقًا.</p>

*تعريفات مستويات الخطورة

- مستوى الخطورة 1** هامة - فقدان القدرة على تأدية وظائف العمل الهامة والحاجة إلى استجابة فورية
- مستوى الخطورة 2** عالية - إمكانية تأدية وظائف العمل، ولكن مع حدوث تدهور أو قصور حاد في مستويات الأداء/الإمكانات.
- مستوى الخطورة 3** متوسطة/منخفضة - تأثير ضئيل أو منعدم على العمل.

الإستثناءات

الأنشطة التالية غير مضمنة في نطاق وصف الخدمة هذا:

- إزالة تثبيت أو إعادة التثبيت أو تكوين المنتج (المنتجات) أو البرامج أو التطبيق (التطبيقات)
- إزالة المنتج الذي تم إلغاء تثبيته من مقر العميل
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها لبرامج بيئة التشغيل بما يتجاوز إعادة المنتج إلى حالة العمل (على سبيل المثال، يتم استثناء الاستشارات أو ضبط الأداء أو التكوين أو البرمجة النصية أو قياس الأداء)
- الخدمات المطلوبة بسبب عدم دمج أي إصلاح أو ترميم أو تصحيح أو تعديل تقدمه Dell Technologies بشأن النظام أو بسبب عدم قيام العميل باتخاذ الإجراء الوقائي الذي نصحت به شركة Dell Technologies مسبقاً، مثل إرشادات أمنية تم إرسالها أو تحديث إصلاح حيوي لم ينفذه العميل
- الخدمات المطلوبة، وفقاً لرأي شركة Dell Technologies، بسبب معاملة المنتجات أو الأجهزة أو استخدامها بطريقة غير صحيحة
- تخصيص خادم العميل أو جهاز التخزين باستثناء ما هو منصوص عليه صراحةً في وصف الخدمة هذا
- أي استرداد أو نقل للبيانات أو التطبيقات
- خدمة الضمان أو الدعم للأنظمة أو البرامج أو المكونات الإضافية غير التابعة لشركة Dell Technologies
- الخدمات المطلوبة، وفقاً لرأي شركة Dell Technologies، بسبب محاولات غير مصرح بها من قبل موظفي الجهات الخارجية لتثبيت الأجهزة أو البرامج الثابتة أو البرامج أو إصلاحها أو صيانتها أو تعديلها
- تثبيت طابعة الشبكة أو تعيين مشاركة ملفات الشبكة
- تكوين الخادم أو وحدة التخزين أو الشبكة أو الموجه من أي نوع
- خدمات الشبكات، بما في ذلك توصيل الأنظمة بالشبكات (بخلاف شبكة LAN إيثرنت)
- أي نشاط غير منصوص عليه بشكل محدد في وصف الخدمة هذا.

لا يمنح وصف الخدمة هذا العميل أي ضمانات أخرى إضافة إلى الضمانات المقدمة بمقتضى بنود اتفاقية الخدمات الرئيسية الخاصة بك أو "الاتفاقية"، على النحو الساري.

المساعدة التعاونية

إذا قام العميل بفتح طلب خدمة وقررت شركة Dell Technologies أن المشكلة ناشئة عن منتجات مؤهلة تابعة لبائع خارجي وتستخدم عادةً بصحبة المنتجات المشمولة بضمان أو عقد خدمات صيانة سار من شركة Dell Technologies، فسوف تسعى شركة Dell Technologies لتقديم المساعدة التعاونية التي سنقوم بموجبه الشركة بما يلي: (1) العمل بمثابة نقطة اتصال مفردة لحين عزل المشكلة؛ و(2) الاتصال بالبائع الخارجي؛ و(3) توفير توثيق للمشكلة؛ و(4) الاستمرار في مراقبة المشكلة والحصول على الحالة وخطط الحل من البائع (حيثما أمكن ذلك على نحو معقول).

للتأهل للحصول على المساعدة التعاونية، يجب أن يكون لدى العميل اتفاقيات دعم نشط ملائمة وحقوق مباشرة مع بائع الجهة الخارجية ذي الصلة وشركة Dell Technologies أو موزع معتمد لدى شركة Dell Technologies. بمجرد إجراء عملية العزل والإبلاغ، يصبح البائع التابع لجهة خارجية المسؤول الوحيد عن توفير جميع أشكال الدعم، والمساعدة التقنية، وغيرها فيما يتعلق بحل مشكلة العميل. لن تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن أداء المنتجات أو الخدمات المقدمة من بائعين آخرين. يمكن إيجاد قائمة من شركاء المساعدة التعاونية في [قائمة المساعدة التعاونية](#). تُرجى ملاحظة أن منتجات الجهات الخارجية المدعومة قد تتغير في أي وقت دون إخطار العملاء.

دعم برامج أنظمة DELL TECHNOLOGIES

يقدم دعم برامج Dell Technologies المضمن في خدمة ProSupport for Infrastructure خدمات الدعم لمنتجات جهات خارجية محددة، بما فيها مجموعة محددة من تطبيقات المستخدمين النهائيين، وأنظمة التشغيل، وبرامج مراقبة الأجهزة الافتراضية، والبرامج الثابتة إذا كانت منتجات الجهات الخارجية هذه تلي الشروط التالية (1) تم شراؤها من شركة Dell Technologies؛ و(2) تم شراؤها بصحبة المنتجات، و(3) مثبتة وتعمل حالياً على المنتجات في وقت طلب خدمات الدعم هذه، و(4) المنتج مشمول بمدة خدمة دعم وصيانة حالية بموجب خدمة العميل ProSupport for Infrastructure. يتحمل العميل وحده مسؤولية تصحيح أي مشكلات تتعلق بالتراخيص وعمليات شراء البرامج المؤهلة لكي يكون مؤهلاً للحصول على هذه الخدمات في أي وقت أثناء مدة التغطية. يمكن العثور على قائمة من البرامج المؤهلة في [قائمة دعم البرامج الشاملة](#). تُرجى ملاحظة أن منتجات الجهات الخارجية المدعومة قد تتغير في أي وقت دون إخطار العملاء. يجب أن تكون الحالات التي تستدعي الأسئلة المطروحة من جانب العميل قابلة للتكرار على نظام واحد، قد يكون مادياً أو افتراضياً. يدرك العميل ويقبل أن حلول بعض

المشكلات التي تتسبب في طلب العميل للخدمة قد لا تكون متاحة من ناشر مُسمى البرنامج ذي الصلة (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الحالات التي يتوقف فيها الناشر عن تقديم الدعم أو الصيانة لمُسمى البرنامج ذي الصلة لأي سبب من الأسباب) أو قد تتطلب دعماً إضافياً من الناشر، بما في ذلك تثبيت برامج إضافية أو إجراء تغييرات أخرى على المنتجات، ويقبل العميل أنه في مثل هذه المواقف التي لا يتاح فيها أي حل لدى ناشر مُسمى البرنامج ذي الصلة، سوف تفي شركة Dell Technologies أيضاً بالتزامها بتوفير الدعم الكامل للعميل.

البنود والشروط الإضافية السارية على المستخدمين النهائيين الذين يقومون بشراء المنتجات من جهات تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM)

"جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM)" هي عبارة عن موزع يقوم ببيع المنتجات المدعومة باعتباره جهة تصنيع أجهزة أصلية تقوم بشراء منتجات شركة Dell Technologies وخدماتها من مجموعة شركات حلول جهات تصنيع الأجهزة الأصلية (أو خلفاتها) لصالح مشروع خاص بجهة تصنيع الأجهزة الأصلية. تقوم جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) في العادة بتضمين منتجات شركة Dell Technologies هذه أو حزمها في أجهزة أو برامج أو أوجه ملكية فكرية أخرى يملكها العميل من جهة تصنيع الأجهزة الأصلية، الأمر الذي يُنتج نظاماً أو حلاً متخصصاً مع وظائف خاصة بالصناعة أو المهمة (يعرف مثل هذا النظام أو الحل باسم "حل OEM") وتقوم بإعادة بيع حل OEM هذا تحت اسم العلامة التجارية لجهة تصنيع الأجهزة الأصلية. فيما يتعلق بجهات تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM)، يشتمل مصطلح "المنتجات المدعومة" على المنتجات المدعومة من شركة Dell Technologies المتوفرة بدون علامة Dell Technologies التجارية (مثل النظام المجهز لجهة تصنيع الأجهزة الأصلية بدون علامة تجارية) ويعني مصطلح "المستخدم النهائي" أنت أو أي كيان يقوم بشراء حل OEM للاستخدام النهائي لديه وليس لإعادة البيع، أو التوزيع، أو الترخيص من الباطن للآخرين. تتحمل جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) مسؤولية تقديم المستوى الأول من خدمة استكشاف المشكلات وحلها للمستخدم النهائي. يجب أن تقوم جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) بإجراء عملية تشخيص أولية مناسبة بأفضل الجهود الممكنة قبل توجيه الطلب إلى شركة Dell Technologies. تتحمل جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) هذه مسؤولية توفير خدمة استكشاف الأخطاء وإصلاحها الأولية حتى في حالة إشراك المستخدم النهائي لديها لشركة Dell Technologies لطلب الخدمة، وإذا تواصل المستخدم النهائي مع شركة Dell Technologies لطلب الخدمة دون الاتصال بجهة تصنيع الأجهزة الأصلية الخاصة به، فستقوم شركة Dell Technologies بمطالبة المستخدم النهائي بالاتصال بجهة تصنيع الأجهزة الأصلية الخاصة به لاستلام المستوى الأول من خدمة استكشاف المشكلات وحلها قبل التواصل مع شركة Dell Technologies.

خدمة ProSupport for Infrastructure من Dell Technologies للأجزاء غير القياسية بمنتجات الخوادم المخصصة

عمليات إصلاح واستبدال الأجزاء غير القياسية أو الفريدة من نوعها ("خدمات دعم المكونات غير القياسية") هي عبارة عن خدمة استبدال ذات قيمة مضافة مكملة لضمان منتج PowerEdge الخاص بالعميل الذي يغطي مكونات Dell Technologies القياسية في التكوينات القياسية التي تتطلب الاستبدال بسبب وجود عيوب في جودة التصنيع أو المواد ("عمليات الإصلاح المكفولة بموجب الضمان"). لا تتوفر البرامج الثابتة/البرامج التي تحمل علامة Dell Technologies التجارية الخاصة "بالمكونات غير القياسية"، ويجب على العميل استخدام الأدوات المساعدة المقدمة من الشركة المُصنعة لمراقبة و/أو تحديث المكون. سيعمل العميل أيضاً مع الجهة المصنعة مباشرة لحل أي مشكلات تخص جودة البرامج/البرامج الثابتة، والأدوات المساعدة، والأجهزة. ستقدم شركة Dell Technologies خدمات الدعم غير القياسية لاستبدال الأجزاء غير القياسية أو الفريدة التي يتوقعها العميل، وستضمن توفيرها على النحو المبين أعلاه، وبمجرد أن يتخذ العميل الترتيبات اللازمة لمساعدة Dell Technologies في تقديم أي طلبات شراء لمخزون الخدمة لتسهيل نشاط الإصلاح. شريطة أن يكون العميل قد تنبأ بدقة باحتياجاته من المخزون، ستقوم شركة Dell Technologies باستبدال الجزء الذي يظهر به العيب وفقاً لوقت الاستجابة الساري للعميل بالنسبة لعمليات الإصلاح المشمولة بالضمان وتركيب الجزء البديل في المنتج الخاص بالعميل، لكن يقر العميل ويوافق على أن شركة Dell Technologies لا تتحمل مسؤولية تجاه العميل لضمان توفر الجزء. قد لا تتوفر خدمة توفير الأجزاء البديلة والاستجابة الميدانية في اليوم نفسه (على سبيل المثال، خلال 4 ساعات) لاستبدال المكونات "غير القياسية"، وستنفذ Dell Technologies افتراضياً خدمة يوم العمل التالي في هذه الحالات. قد تكون الأجزاء البديلة جديدة أو مُجددة وفقاً لما يسمح به القانون المحلي، وقد يتطلب إجراء إصلاحات خدمات دعم المكونات غير القياسية وعمليات الاستبدال الخاصة بها من Dell Technologies الاستعانة بضمان و/أو خدمات الصيانة لشركة مُصنعة/شركة ناشرة خارجية، ويوافق العميل على تقديم المساعدة لشركة Dell Technologies وتوفير أي مواد تطلبها أي شركة مُصنعة أو أي شركة ناشرة خارجية لتسهيل استخدام الضمان الخارجي و/أو خدمات الصيانة الخارجية ذات الصلة.

يُعد اختبار Dell Technologies الهندسي للتكوين الناتج وفقاً لبيان الأعمال المنفصل (SOW)، على سبيل المثال، الاختبار الذي يتم بعد تثبيت الأجزاء البديلة غير القياسية أو الفريدة للتكوينات التي تستخدم البرامج التي يطلبها العميل، نشاطاً محدداً في نقطة زمنية يتم إجراؤه مرة واحدة وليس على أساس مستمر، وتتوفر خدمات دعم المكونات غير القياسية فقط للتكوين المعين على النحو المحدد بواسطة العميل والمختبر من شركة Dell Technologies. ستبلغ شركة Dell Technologies العميل بتكوين الأجهزة المحدد الذي تم اختياره بما في ذلك مستويات البرامج الثابتة. بعد اكتمال الاختبار الهندسي، ستوفر شركة Dell Technologies النتائج عبر تقارير مع تحديد حالة النجاح/الفشل. ستبذل شركة Dell Technologies جهوداً معقولة من الناحية التجارية لدعم التعرف على المكون غير القياسي وتشغيله بمنتج Dell Technologies، بيد أن تعديل الأدوات المساعدة القياسية المقدمة من شركة Dell Technologies (بما في ذلك نظام الإدخال والإخراج الأساسي (BIOS)، وحل IDRAC، وبرامج الاتصال) لن يكون مدعوماً. سيكون العميل مسؤولاً عن العمل مع الجهة المصنعة مباشرةً لحل أي مشكلات تحدث بالمكونات غير القياسية أثناء الاختبار الهندسي (بما في ذلك مشكلات الجودة، ومواصفات/قيود البرامج، أو البرامج الثابتة، أو الأجهزة). سيتطلب إجراء اختبارات هندسية إضافية من جانب شركة Dell Technologies بعد استلام العميل لتقرير يفيد بنجاح الاختبار بيان عمل SOW منفصلاً جديداً ورسومات الهندسية ذات الصلة لمرة واحدة، ويشمل ذلك أي اختبارات هندسية مطلوبة فيما يتعلق بإصلاح أو استبدال أي مكون من مكونات التكوين أثناء فترة الضمان الخاص بجهاز العميل.

مسؤوليات العميل العامة

صلاحية منح الوصول. يتعهد العميل وبضمن أنه قد حصل على إذن لكل من العميل وشركة Dell Technologies للوصول إلى واستخدام البرامج والأجهزة والأنظمة والبيانات الموجودة عليها وجميع مكونات الأجهزة والبرامج المضمنة بها المملوكة أو المرخصة للعميل، سواء عن بُعد أو بشكل شخصي، بغرض توفير هذه الخدمات. وإذا لم يكن العميل قد حصل على هذا الإذن بالفعل، فإن العميل سيتحمل مسؤولية الحصول عليه، على نفقة العميل، قبل أن يطلب العميل من شركة Dell Technologies أداء هذه الخدمات.

عدم السعي وراء الحصول على خدمات الموظفين. حيثما يسمح القانون بذلك، لن يسعى العميل، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من Dell Technologies، ولمدة عامين من التاريخ المسجل في نموذج الطلب الخاص بك، وسواء بشكل مباشر أو غير مباشر، إلى الحصول على خدمات أي موظف من موظفي Dell Technologies تواصل العميل معه فيما يتعلق بأداء Dell Technologies للخدمة؛ شريطة ألا تمثل الإعلانات العامة وغير ذلك من الأشكال واسعة النطاق المشابهة لدفع الموظفين للعمل في الشركات أي سعي وراء الحصول على خدمات الموظفين بشكل مباشر أو غير مباشر بموجب هذه المادة، ويصرح لك بالسعي وراء الحصول على خدمات أي موظف تم إنهاء عقده أو تقدم باستقالته من Dell Technologies قبل بدء النقاشات المتعلقة بالتوظيف معك.

تعاون العميل. يدرك العميل أنه بدون التعاون الفوري والكافي، لن تتمكن Dell Technologies من تنفيذ الخدمة، أو إذا تم تنفيذها، يمكن أن تكون الخدمة مختلفة عن المطلوب بشكل جوهري أو ربما يتأخر توفيرها. وبالتالي، فإن العميل سيقوم على الفور وبشكل مقبول بتقديم كل التعاون الضروري إلى Dell Technologies لكي تتمكن Dell Technologies من تقديم الخدمة. إذا لم يوفر العميل تعاونًا كافيًا بقدر معقول وفقًا لما سبق، فلن تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن أي قصور في أداء الخدمة ولن يكون للعميل حق استعادة التكلفة.

الالتزامات في موقع العمل. أينما تتطلب الخدمات الأداء في الموقع، سيوفر العميل (دون تكلفة على Dell Technologies) وصولاً مجانيًا وأمنًا وكافيًا إلى منشآته وبيئته، بما في ذلك مساحة العمل الواسعة ومصدر للكهرباء ومعدات السلامة (حسب الاقتضاء) وخط هاتف محلي. يجب أيضًا توفير شاشة عرض أو جهاز عرض وماموس (أو جهاز تأشير) ولوحة مفاتيح (دون تكلفة على شركة Dell Technologies) إذا لم يكن النظام مشتملاً بالفعل على هذه العناصر.

النسخ الاحتياطي للبيانات. سيكمل العميل عملية نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرمجيات والبرامج الحالية الموجودة في جميع الأنظمة المتأثرة قبل تسليم هذه الخدمة وخلال ذلك. ينبغي أن يقوم العميل بعمل نسخ احتياطي منتظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد احتمالات خلل الأنظمة أو تغيير البيانات أو فقدانها. لا تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن استعادة أي برامج أو بيانات أو إعادة تثبيتها. ما لم تحظر القوانين المحلية السارية ذلك، لن تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن فقدان البيانات فيما يتعلق بما يلي:

1. أي معلومات سرية أو ملكية أو شخصية؛
2. و/أو البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو التالفة؛
3. و/أو الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛
4. و/أو فقدان استخدام النظام أو الشبكة؛
5. و/أو أي أفعال أو أوجه قصور بما في ذلك الإهمال، عن طريق شركة Dell Technologies أو أي مزود خدمات تابع لجهة خارجية.

ضمانات الجهات الخارجية. قد تتطلب هذه الخدمات وصول Dell Technologies إلى أجهزة أو برمجيات لم تصنعها أو تباعها Dell Technologies. قد تصبح بعض ضمانات جهات التصنيع باطلة إذا مارست شركة Dell Technologies أو أي جهة أخرى بخلاف جهة التصنيع العمل على الأجهزة أو البرمجيات. وسيضمن العميل عدم تأثير أداء Dell Technologies للخدمات على هذه الضمانات، أو، إذا حدث ذلك، سيقبل العميل هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell Technologies مسؤولية ضمانات الجهات الخارجية أو مسؤولية أي تأثير قد تُحدثه الخدمات على تلك الضمانات.

الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات

يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل (يشار إليك باسم "أنت" أو "العميل") وشركة Dell Technologies. ويتم توفير هذه الخدمة بموجب اتفاقية العميل المبرمة مع شركة Dell Technologies وتخضع لها.

تخضع المنتجات أو الخدمات التي يتم الحصول عليها من أي موزع تابع لشركة Dell Technologies للاتفاقية المبرمة بين المشتري والموزع فقط. وقد تنص تلك الاتفاقية على شروط مماثلة للشروط الواردة في هذا المستند أو في الشروط الواردة أدناه عبر الإنترنت. يحق للموزع إجراء ترتيبات مع شركة Dell Technologies لكي تقدم الشركة خدمات الصيانة و/أو الضمان للمشتري بالنيابة عن الموزع. يجب تدريب العملاء والموزعين الذين يقومون بإجراء خدمات الضمان و/أو خدمات الصيانة أو الخدمات المتخصصة واعتمادهم بشكل صحيح. وقد يؤدي أداء أي خدمات بواسطة عملاء أو موزعين أو جهات خارجية غير مدربة/غير معتمدة إلى فرض رسوم إضافية إذا كان يلزم دعم من Dell Technologies استجابة لأداء هذه الجهات الخارجية للخدمات. يُرجى الاتصال بالموزع أو ممثل مبيعات Dell Technologies المحلي للحصول على معلومات إضافية حول قيام شركة Dell Technologies بأداء خدمات الصيانة والضمان للمنتجات التي تم الحصول عليها من الموزع.

في غياب اتفاقية تحول هذه الخدمة صراحة، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة بموجب شروط البيع التجارية الخاصة بشركة Dell أو اتفاقية الموزع المشار إليها في الجدول أدناه. يرجى الاطلاع على الجدول أدناه والذي يتضمن عنوان URL المطبق على موقع العميل الخاص بك حيث يمكن تحديد موقع الاتفاقية الخاصة بك. يقر الطرفان بالقراءة والموافقة على الالتزام بهذه الشروط المتاحة على الإنترنت.

- الشروط والأحكام السارية على شركائك للخدمات		- موقع العميل
- شراء العملاء للخدمات بشكل مباشر	- شراء العملاء للخدمات من خلال موزع معتمد	
- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS	- الولايات المتحدة
- Dell.ca/terms (الإنجليزية) Dell.ca/conditions (الفرنسية-الكندية)	- Dell.ca/terms (الإنجليزية) Dell.ca/conditions (الفرنسية-الكندية)	- كندا
لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقًا بينك وبين شركة Dell Technologies، ولكنها تستعمل فقط كوصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell Technologies في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشتريت منه الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies فيما يتعلق بالخدمة الموضحة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.		- دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

<p>لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، ولكنها ستعمل فقط كوصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell Technologies في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies فيما يتعلق بالخدمة الموضحة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.</p>	<p>موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions *.</p>	<p>- آسيا-المحيط الهادئ-اليابان</p>
<p>لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات Dell Technologies الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell Technologies، ولكنها ستعمل فقط كوصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر لشركة Dell Technologies في هذا السياق على أنها إشارة إليك، في حين أن أي إشارة لشركة Dell Technologies يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن تكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell Technologies فيما يتعلق بالخدمة الموضحة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.</p>	<p>موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions *. بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة يمكنهم اختيار عنوان URL المطبق أذناه: فرنسا: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ألمانيا: Dell.de/AGB - المملكة المتحدة: Dell.co.uk/terms</p>	<p>- أوروبا، والشرق الأوسط وأفريقيا</p>

* يمكن للعملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي Dell.com عن طريق الوصول بسهولة إلى موقع Dell.com من أي جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت داخل المنطقة المحلية أو عن طريق الاختيار من بين الخيارات المتاحة على الموقع الإلكتروني "Choose a Region/Country" (اختر منطقة/بلداً) من Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&i=en&s=gen.

يوافق العميل أيضاً على أنه بمقتضى تجديد الخدمة، أو تعديلها، أو مدها، أو مواصلة استخدامها بعد المدة الأولية، فإن الخدمة ستخضع لوصف الخدمة الساري آنذاك والمتاح للمرجعة عبر Dell.com/servicedescriptions.

وستوافق، من خلال تقديم طلبك للخدمات وتلقي الخدمات والاستفادة من الخدمات أو البرامج ذات الصلة أو بالقر/اختيار زر أو خانة "I Agree | أوافق" أو ما شابهه على موقع الويب Dell.com أو DellEMC.com فيما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل برنامج شركة Dell Technologies Services أو واجهة الإنترنت، على الالتزام بوصف الخدمة هذا والاتفاقيات المدرجة هنا من خلال الإشارة إليها. وإذا كنت تدخل في اتفاق "وصف الخدمة" هذا بالنيابة عن شركة أو كيان شرعي آخر، فإنك تقر بأن لديك سلطة إلزام هذا الكيان بوصف الخدمة هذا، وفي هذه الحالة فإن المصطلح "أنت" أو "العميل" سيشير إلى هذا الكيان. بالإضافة إلى الحصول على "وصف الخدمة" هذا، قد يُطلب من العملاء أيضاً في دول معينة أن يقوموا بعمل نموذج طلب موقع.

الأحكام والشروط الإضافية

1. **مدة الخدمة.** يبدأ وصف الخدمة هذا في التاريخ المذكور في نموذج طلب الشراء ويستمر خلال المدة ("المدة") الموضحة في نموذج طلب الشراء. على النحو المناسب، يتم توضيح عدد الأجهزة، والترخيص، وعمليات التنصيب، وعمليات النشر، ونقاط النهاية المدارة أو المستخدمين النهائيين الذين اشترى العميل خدمة واحدة أو أكثر من أجلهم، والتمن أو السعر، والمدة السارية لكل خدمة في نموذج طلب الشراء الخاص بالعميل. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بصورة كتابية بين شركة Dell Technologies والعميل، فإن شراء الخدمات بمقتضى وصف الخدمة هذا يجب أن يكون مخصصاً للاستخدام الداخلي للعميل فقط وليس لإعادة البيع أو للاستخدام في أغراض مكاتب الخدمات.
2. **معلومات إضافية مهمة**
 - (a) **إعادة الجدولة.** بمجرد تحديد موعد لهذه الخدمة، فإن أي تغييرات تطرأ على الموعد ينبغي أن تتم قبل الموعد المقرر بثمانية أيام تقويمية على الأقل. إذا قام العميل بتغيير الموعد المقرر لهذه الخدمة خلال 7 أيام أو أقل قبل الموعد المقرر، فستكون هناك رسوم لتغيير الموعد لا تزيد عن 25% من سعر الخدمات. يجب أن يؤكد العميل أي تغيير في موعد الخدمة قبل ثمانية أيام على الأقل من بدء الخدمة.
 - (b) **الدفع مقابل مكونات الأجهزة التي يتم شراؤها مع الخدمات.** ما لم يتفق على خلاف ذلك كتابياً، فإن الدفع مقابل الأجهزة لا يتوقف في أي حالة على الأداء أو تقديم الخدمات المشتراة مع هذه الأجهزة.
 - (c) **حدود نطاق الخدمة.** يجوز أن ترفض شركة Dell تقديم الخدمة إذا رأت أن تقديم الخدمة سيشكل مخاطر غير معقولة على شركة Dell أو موفري الخدمة التابعين لها أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. وشركة Dell ليست مسؤولة عن أي قصور أو تأخير في الأداء المستحق لأي سبب خارج عن إرادتها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عدم امتثال العميل لالتزاماتها بموجب وصف الخدمة هذا.
 - (d) **تغييرات نطاق الخدمة.** ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابياً مع العميل، تحتفظ شركة Dell Technologies بالحق في تغيير نطاق الخدمات بموجب إرسال إشعار كتابي مسبق قبل التغيير بمدة ستين (60) يوماً إلى العميل. وبخلاف التغييرات الناتجة عن الناشرين والمصنّعين لمنتجات الجهات الخارجية، سيتم إخطار العميل بأي تغيير في نطاق خدمات الدعم بالطريقة المنصوص عليها في الاتفاقية الحالية بين Dell Technologies والعميل.
 - (e) **الخصوصية.** سنتعامل Dell Technologies مع أي معلومات شخصية يتم جمعها بموجب وصف الخدمة هذا وفقاً لبيانات خصوصية شركة Dell Technologies للولاية القضائية السارية، والمتوفرة جميعها على <http://www.dell.com/localprivacy> وكل منها مضمن بموجب هذه الاتفاقية من خلال الإشارة.

(f) **الخدمات الاختيارية.** قد تتوفر خدمات اختيارية (بما في ذلك خدمات الدعم عند الحاجة أو التركيب أو الاستشارة أو الخدمات المدارة أو خدمات الدعم الاحترافي أو خدمات التدريب) لشركائها من شركة Dell Technologies وستختلف وفقاً لموقع العميل. وقد تتطلب الخدمات الاختيارية اتفاقية منفصلة مع شركة Dell Technologies. وفي حالة غياب مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقاً لوصف الخدمة هذا.

(g) **التكليف والتعاقد من الباطن.** يجوز لشركة Dell Technologies التعاقد على هذه الخدمة من الباطن و/أو التنازل عنها إلى جهات خارجية مؤهلة لتوفير الخدمة وتقوم بأداء الخدمة بالنيابة عن شركة Dell Technologies.

(h) **الإلغاء.** ويجوز لشركة Dell Technologies إلغاء هذه الخدمة في أي وقت أثناء مدة الخدمة لأي من الأسباب التالية:

- عدم قدرة العميل على دفع السعر الجزئي أو الكلي لهذه الخدمة وفقاً لشروط الفاتورة؛
- أو قيام "العميل" بالإساءة أو التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو الفني في الموقع
- أو عدم قدرة العميل على الالتزام بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في "وصف الخدمة" هذا؛
- يطلب العميل استبدال المكونات التي تتجاوز بشكل ملموس معدلات الفشل القياسية للمكون والنظام المعني، والتي تتم مراقبة معدلات الفشل فيها باستمرار. يرجى الرجوع إلى قسم الاستثناء أعلاه.

في حالة إلغاء شركة Dell Technologies لهذه الخدمة بموجب هذه الفقرة، فإنها سترسل إشعاراً كتابياً بالإلغاء إلى العميل على العنوان المبين في فاتورة العميل. وسيشمل الإشعار سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء، والذي لن يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال شركة Dell Technologies لإشعار الإلغاء إلى العميل ما لم يتطلب القانون المحلي أحكام إلغاء أخرى قد لا يمكن تغييرها بالاتفاق. إذا قامت شركة Dell Technologies بإلغاء هذه الخدمة وفقاً لهذه الفقرة، فلا يحق للعميل استرداد أي رسوم دُفعت لشركة Dell Technologies أو مستحقة لها.

(i) **القيود الجغرافية وتغيير المواقع.**

1. قد لا تتمكن Dell Technologies من تقديم خدمات الدعم في الموقع وقطع الغيار لمدة 4 ساعات فيما يتعلق بالأجهزة الموجودة خارج منطقة خدمة Dell Technologies Service. تعني "منطقة خدمة Dell Technologies Service" الموقع الموجود في نطاق (1) مئة (100) ميل أو مئة وستون (160) كيلومتراً يمكن قطعها بالسيارة من موقع خدمة Dell Technologies؛ و(2) نفس البلد الموجود فيه موقع خدمة Dell Technologies، ما لم تحدد الاتفاقية المنظمة المبرمة مع شركة Dell Technologies خلاف ذلك، وفي هذه الحالة يكون التعريف الوارد في الاتفاقية المنظمة هو السائد. بالنسبة لعملاء أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA)، ما لم ينص على خلاف ذلك في وصف الخدمة هذا أو الاتفاقية، تتوفر الخدمة في موقع العمل ضمن مسافة تصل إلى 150 كيلومتراً من أقرب موقع لوجستيات لشركة Dell Technologies (PUDO) أو موقع الالتقاط/الإنزال). يُرجى التواصل مع ممثل المبيعات الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات حول مدى توفر الخدمة في موقع العمل في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا بناءً على مواقع خدمة Dell Technologies قبل الشراء.

2. ولا تتوفر هذه "الخدمة" في جميع الأماكن. إذا كان المنتج الخاص بك غير موجود في الموقع الجغرافي المطابق للموقع المحدد في سجلات خدمة المنتج الموجودة لدى شركة Dell Technologies أو إذا تم تغيير تفاصيل التكوين دون إبلاغ شركة Dell Technologies بالأمر، سيكون على شركة Dell Technologies أولاً إعادة تقييم صلاحية المنتج للحصول على خدمات الدعم المستحقة التي اشترتها قبل أن يكون بالإمكان إعادة تطبيق أوقات الاستجابة السارية بالنسبة للمنتج. ستختلف خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات الاستجابة في موقع العمل، بحسب المنطقة الجغرافية والتكوين وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع العميل، لذلك يُرجى الاتصال بممثل المبيعات في منطقتك للتعرف على هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell Technologies بتزويد الخدمات للمنتجات التي يتم تغيير مواقعها لعدة عوامل، تشمل على سبيل المثال وليس الحصر، توفر الخدمة على المستوى المحلي، والرسوم الإضافية، والفحص وإعادة إصدار الشهادات للمنتجات التي يتم تغيير مواقعها وفقاً لأسعار الاستشارات الزمنية واستشارات المواد السارية حينئذٍ من شركة Dell Technologies. ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك بين شركة Dell Technologies والعميل، في الحالات التي يتم فيها شحن أجزاء الخدمة مباشرة إلى العميل، يجب أن يكون بإمكان العميل قبول الشحنة في موقع المنتجات التي ستتم خدمتها. لا تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن التأخير في الدعم بسبب عدم قدرة العميل أو رفضه قبول شحنة الأجزاء. تتطلب أنظمة التخزين متعددة المكونات وجود اتفاقيات خيارات دعم نشطة لكل مكونات أجهزة وبرامج النظام حتى تتسنى الاستفادة من كل فوائد اتفاقية الدعم للحل بالكامل. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً مع العميل، تحتفظ شركة Dell Technologies بالحق في تغيير نطاق خدمات الدعم بموجب إرسال إشعار كتابي مسبق قبل التغيير بمدة ستين (60) يوماً إلى العميل.

(j) **ترتيب الأسبقية.** ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بشكل كتابي من الطرفين في الاتفاقية، في حالة وجود تعارض بين شروط أي من الوثائق التي تتألف منها هذه الاتفاقية، فإن أولوية الوثائق تكون بالترتيب التالي: (1) وصف الخدمة هذا؛ (2) الاتفاقية. وتُفسر الشروط السائدة بأقصى قدر من المحدودية لحل النزاع مع الحفاظ على أكبر قدر ممكن من عدم التعارض بين الشروط، بما في ذلك الحفاظ على عدم تعارض الأحكام في نفس الفقرة أو القسم أو القسم الفرعي.

اتصل بنا

لمعرفة المزيد، اتصل بالممثل أو الموزع المعتمد في منطقتك.